

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
levelezési cím: 1253. Budapest, Pf.: 10.
tel.: 488-213 1; fax: 488-2186
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/01895/2022

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon **fogyasztó** kérelmére a **Modern Doors Kft.** (4546-Anarcs, Ady Endre u. 112.) **vállalkozással** szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 30 napon belül jótállás keretében javítsa meg a fogyasztónál beszerelt ajtót, amennyiben a fenti határidőben nem javítja ki a hibát akkor további 15 napon belül cserélje ki a fogyasztó által vásárolt terméket jótállás keretében. Amennyiben a fenti határidőben a vállalkozás nem cseréli ki a terméket, akkor további 8 napon belül fizesse vissza a teljes vételárat és a beépítési költséget 124.900 Ft. – azaz egyszázhuszonnégyezer-kilencszáz forint – összeget a fogyasztó részére.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése a kézbesítéstől számított 15 napon belül – jogszabályban, az indokolásban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Ezen kereset a Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2022.01.27. Terrasec biztonsági ajtót szereltettünk be. Beszerelést követően tapasztaltuk, hogy az ajtó kulccsal történő bezárása után a kilincs lenyomására az ajtó 1,5-2 cm-re megnyílik (lötyög, mozog, egy feszítő vas simán befér) zárótüskék láthatóak. Kértük a hibajavítását, 2022.02.15-én két úriember érkezett, akik azt mondták, hogy ezzel ők nem tudnak mit kezdeni. Jegyzőkönyv készült, az abban foglaltakat nem fogadtam el és továbbra is kértem a hibajavítását. Többszöri levélváltásunkra azt közölték, hogy szerintük az ajtó működik, funkcióját ellátja. Továbbra is azt gondolom, hogy ez ebben az állapotban nem egy biztonsági ajtó. Több biztonsági ajtó forgalmazásával és beszerelésével foglalkozó céget kerestem meg, akik egyhangúlag azt a választ adták, hogy rosszul szerelték be, rossz az ajtó vagy beállítás a probléma, ugyanis 1-2 mm lehet csak az ajtó mozgása. 2022.01.31-én is szereltetünk be egy ajtót és az tökéletesen záródik, annál ez a hiba nem merült fel. A Fogyasztóvédelemnek Modern Doors kft válaszelevele nem a valóságot tartalmazza. A Terrasec s.r.o. gyártó képviselője nem végzett ellenőrzést a helyszínen, hogy a gyártói előírásoknak megfelelően építették be az ajtót. Az 1-2 mm tűzvédelmi mozgástér nem 1-2 cm mint a vitatott ajtónál ahol zárt állapotban a kilincs lenyomását követően zárótüskék láthatóak a mellékelt videón is jól látható.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 25. § (4) bekezdés alapján jelölte ki.

Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben ezirányú kérelmet nem terjesztettek elő.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

Vállalkozás megküldte válaszirátát, melyben előadta, hogy beépítésre került egy bejárati ajtó. A terméket beépített minőségében átvette, ezt kézjeggyel igazolta, hogy átvette, kifogással nem élt.

Később jelezte, hogy az ajtó szerinte nem megfelelően záródik.

Több alkalommal kiszálltak a helyszínre ellenőrizni az ügyfél bejelentését, de nem találtak semmilyen rendellenességre utaló nyomot.

Az ajtó tökéletesen záródik, működésében probléma nem áll fenn, minden alkatrésze megfelelően működik.

Zárt állapotban a kilincs lenyomását követően kicsit megnyílik az ajtó, mivel a záróreteszeknek van egy minimális mozgástere, hogy tűz esetén az ajtó nem feszüljön be.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson nem jelent meg a vállalkozás képviselője, a fogyasztó megjelent.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályszerű volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést a NISZ rendszerből 2022.06.24. én letöltötte.

A megjelent felek az eljáró tanács tagjaival szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő és nyilatkoztak, hogy a békéltető testület elnöke által kijelölt testületi tagok kijelölésével szemben nem tesznek észrevételt, kifogást.

A meghallgatás elején az eljáró tanács elnöke a Fgytv.30.§ (3) bek. alapján tájékoztatja a megjelent felet, hogy az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. A meghallgatás kezdetekor a tanács elnöke felhívja a megjelent felek figyelmét, hogy a meghallgatásról hang-, vagy képfelvételt készíteni tilos.

A meghallgatáson a tanács elnöke ismertette a fogyasztó kérelmét és a vállalkozás válaszirátát.

Fogyasztó előadta, hogy a kérelmét fenntartja és kéri javítsák ki garanciában az ajtót, ha pedig nem javítják ki akkor cseréljék ki.

Fogyasztó videón bemutatta, hogy miért működik hibásan az ajtó.

Eljáró Tanács elnöke figyelmezteti a feleket, hogy a meghallgatást be kívánja rekeszteni, ezért megkérdezi a feleket, hogy kívánnak-e még valamit előadni.

A megjelent felek nyilatkoznak, hogy nem kívánnak mást előadni, ezután a meghallgatás berekesztésre került.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó vállalkozásnál megrendelt bejárati ajtót beszereléssel együtt 124900 Ft. értékben. A vállalkozás hibásan teljesített.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. Törvény az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (Tjr.)

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A fogyasztó kérelme megalapozott.

A Tjr. 2. § (1) bekezdés a) pont szerint a jótállás időtartama: 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év E határidők elmulasztása - a (4) bekezdésben foglalt kivétellel - jogvesztéssel jár.

A bejárati ajtó vételára 99.900 Ft. volt, vagyis a 1 év a jótállási határidő.

A fogyasztó 2022.02.15- én élt a panasszal.

Az ajtót 2022.01.27-én szerelte be a vállalkozás.

A vállalkozás a helyszínen jegyzőkönyvet vett fel és elutasította a fogyasztó jótállási kérelmét.

A Ptk. 6:171. § (1) bekezdés szerint aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentese a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Tjr. 1. § (2) bekezdés szerint a jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

Tjr. 2. § (2) bekezdés szerint a jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik.

Ptk. 6:173. § (2) bekezdés szerint a jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

A Ptk. 6:159. § (2) bekezdés a) pont szerint kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a

szerezésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet.

A Ptk. 6:159. § (2) bekezdés b) pont szerint kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

A vállalkozás a rendelkezésre álló bizonyítékok szerint hibásan teljesített.

A Ptk. 6:158. § alapján **hibás teljesítési vélelem illeti meg a fogyasztót**, mely szerint a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

A vásárlás dátuma 2022.01.27 és a hiba felismerése és bejelentése 2022.02.15. között nem telt el 6 hónap.

Vállalkozást terhelte ezért annak bizonyítása, hogy nem teljesített hibásan vagy a hiba a rendeltetés ellenes használat következménye miatt következett be.

Törvényi vélelem szól ugyanis amellet, hogy a teljesítéstől számított hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt.

A vélelem megdönthető: az e határidőn belül megnyilvánuló hibákkal kapcsolatban a kötelezettnek kell bizonyítania, hogy a hiba (illetve annak oka) a fogyasztó részére történő átadást követően keletkezett.

A törvény maga szabályozza a vélelem alóli kivételt is: nem érvényesül a vélelem akkor, ha az a dolog természetével (pl. hat hónapnál rövidebb természetes élettartam) vagy a hiba jellegével (pl. gyorsan romló dolgok esetében) összeegyeztethetetlen.

A törvényi vélelem kógens: a felek attól eltérő megállapodása semmis.

A bizonyítási teher megfordítása a fogyasztói szerződés jogosultját, vagyis a fogyasztót kedvezményezi, amikor a jótállás jogosultjával azonos helyzetbe hozza őt.

A Ptk. 6:157. § (1) bekezdés szerint a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A rendelkezésre álló adatok bizonyítékok és a fogyasztó előadása alapján a vállalkozás hibás terméket adott el a fogyasztónak.

A szavatossági jogokat ún. kétlépcsős rendszerbe foglaltan határozza meg a jogszabály.

Ennek keretében a jogosult hibás teljesítés esetén ötféle szavatossági jogot érvényesíthet: kijavítást, illetőleg kicserélést kérhet, a kijavítási költség megfizetését követelheti, vagy árleszállítást igényelhet, illetve elállhat a szerződéstől.

A szavatossági jogok közül a jogosult a választása szerint elsősorban a hibás teljesítés természetbeni orvoslását jelentő kijavításra vagy kicserélésre tarthat igényt (ún. első lépcsőbe tartozó jogok), kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget.

A további, az ún. második lépcsőbe tartozó szavatossági jogokat a jogosult a Ptk.-ban meghatározott feltételek fennállása esetében választhatja.

Ennek megfelelően akkor igényelhet megfelelő árleszállítást, illetve akkor állhat el a szerződéstől, ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül nem tud eleget tenni.

A kijavítási költség megfizetését pedig a jogosult akkor kérheti, ha a kötelezett a dolog kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el.

Az ún. második lépcsőbe tartozó szavatossági jogok érvényesítésének nem szükségképpen előfeltétele az, hogy a jogosult előzetesen eredménytelenül felhívja a kötelezettet a dolog kijavítására vagy kicserélésére.

A jogosult ugyanis ilyen előzetes felhívás hiányában is bizonyíthatja, hogy a kötelezett a kijavítási vagy kicserélési kötelezettségének nem tudna eleget tenni, vagyis, hogy a kötelezett által elvégzendő kijavítás vagy kicserélés az eset összes körülményeire figyelemmel nem áll érdekében, és erre figyelemmel megalapozottan tarthat igényt a kijavítási költség megfizetésére vagy az árleszállításra, illetve elállhat a szerződéstől.

Ha a kötelezett magának a hibás teljesítésnek a tényét is vitatja, ez általában - külön felhívás hiányában is - azt jelenti, hogy a kijavítást, kicserélést sem vállalja.

Nincs akadálya ezért annak, hogy a jogosult ilyen esetben - a kötelezett előzetes felhívása nélkül is - az ún. második lépcsőbe tartozó szavatossági jogot érvényesítsen.

A hibás teljesítés jogi fogalom, amely mindig csak egy adott szerződés keretei között, annak tartalmához viszonyítva értelmezhető.

A szolgáltatott dolog materiális értelemben vett hibája és a hibás teljesítés jogi fogalma nem feltétlenül esnek egybe, hiszen lehet, hogy a felek szerződése eleve hibás (pl. használt, értékcsökkent) dolog szolgáltatására irányul, de az is lehetséges, hogy az amúgy hibátlan dolog sem felel meg az adott szerződésben meghatározott többletkövetelményeknek.

A hibás teljesítésért való felelősség szabályai tehát nem általában a minőséghibát, hanem a konkrét szerződés hibás teljesítését szankcionálják.

A vélelem természetesen az, hogy a jogosult a szerződés alapján kifogástalan, hibátlan szolgáltatáshoz kívánt jutni.

Ha a jogosult bizonyította, hogy a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában köznap értelemben hibás volt, akkor ezzel szemben már a kötelezettet terheli az ellenbizonyítás; neki kell bizonyítania, hogy a felek szerződési akarata eleve hibás dolog szolgáltatására irányult, hiszen a jogosult a dolog hibájának az ismeretében kötötte meg a szerződést.

Ezzel a kötelezett lényegében azt bizonyítja, hogy a szolgáltatás köznap értelemben vett hibája ellenére a szerződés tartalmának megfelelő teljesítés történt, vagyis jogi értelemben nincs hibás teljesítés.

Nem a felelősség alóli "kimentésről" van tehát szó, a kimentés csak látszólagos, hanem annak bizonyításáról, hogy nem történt hibás teljesítés, amiből következően nem lehet szó annak jogkövetkezményeiről sem.

A kötelezett tehát ilyen esetben nemcsak a szavatossági felelősség alól mentesül, hanem a hibás teljesítés valamennyi jogkövetkezménye, így a kárfelelősség és a jótállás alól is.

A hiba szerződés-kötéskori ismeretének az Ptk. koncepciója is az előbb kifejtettekkel azonos jogi jelentőséget tulajdonít, amikor ezt a körülményt a "hibás teljesítés fogalmához tartozónak" tekinti, rámutatva arra, hogy ez nem csak a kellékszavatossági következményeket, hanem a hibás teljesítés kártérítési szankcionálását is kizárja.

8. Összegzés

Eljáró Tanács megállapította, hogy a vállalkozás jótállás keretében köteles a terméket elsődlegesen megjavítani, eredménytelenség esetén kicserélni a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés a) pont szerint 15 napon belül, amennyiben a vállalkozás ezen határidőben nem cseréli ki a terméket a fogyasztó a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés b) pont szerint elállhat el a szerződéstől és visszakövetelheti a teljes vételárat.

9. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól az Fgytv. 34. § (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján *„A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha*
a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy
c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.”

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint *„A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.”*

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az ajánlás kijavítására az Fgytv. 35. § alapján van lehetőség a következők szerint:

- (1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.*
- (2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.*
- (3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.*

Az Fgytv. 36. §-a (5) bekezdése szerint *„a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”*

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást, az Fgytv. 36. § (1) bekezdésében foglaltakra: *„Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza.”*

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint: *„Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.”* Ezért a jelen döntésben szereplő személyes adatok, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2022.07.18.

Az ajánlást kapják /Fgytv. 33. § (5) bekezdés alapján/:

1. fogyasztó(k)
2. vállalkozás(ok)
3. irattár